**Фармацевтическая деонтология, как инструмент управления конфликтами в аптеке.**

*Лиханская Ирина Анатольевна*

*Челябинская обл, г Миасс, ГБПОУ «Миасский медицинский колледж»,*

 *преподаватель специальных дисциплин, провизор, otawa1995@mail.ru*

Аннотация. Умение управлять любым конфликтом важно для имиджа любой аптечной организации. То есть, задача любого управленца – не допускать конфликтных ситуаций, предупреждать их, организовывая работу, как в коллективе, так и работу коллектива с покупателями, ведь работа аптеки чаще всего связана с больными людьми, состояние психики которых бывает очень нестабильное, а дополнительный стресс или нервозность снижает уровень фармацевтической помощи. Управление конфликтами изнутри аптечной организации - главная задача руководства и является частью фармацевтической деонтологии.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь, фармацевтическая деонтология, конфликты и пути их решения, этический кодекс фармацевта.

Изменения, происходящие в последние десятилетия в различных сферах: экономике, здравоохранении, фармации, психологии, а также в сфере информационных технологий, привели к радикальным переменам во взаимоотношениях между врачом, пациентом и работниками аптек. Этому же способствовало и принятие Правительством и Министерством здравоохранения ряда новых нормативных документов. Ассортимент лекарственных средств, имеющихся в аптечных организациях, значительно расширился, и врач не всегда успевает ознакомиться с информацией обо всех поступающих новых лекарственных препаратах. Обилие рекламы на телевидении, повышение требовательности и бдительности у населения, большая загруженность врачей и многие другие моменты, привели к тому , что пациенты зачастую , минуя врача, обращаются к фармацевтическому работнику.[1]

 Высокая нагрузка на фармацевтов, интенсивность труда и непростой график работы - все это не может не сказываться на психике фармацевтических работников. Поэтому важно избегать возникновения конфликтных ситуаций как внутри коллектива, так и в общении с врачами и представителями медицинских компаний.

Различные источники в литературе по- разному дают трактовку такого понятия, как деонтология. Рассмотрим некоторые из них.

Понятие «деонтология» (от греч. «деон» — должное и «логос» — учение) было введено в начале XIX в. как наименование науки о профессиональном поведении человека. Фармацевтическая деонтология изучает принципы поведения фармацевтического персонала, направленные на максимальное повышение полезности лечения и устранение вредных последствий неполноценной медицинской работы. В 1995 г. Российской фармацевтической ассоциацией был принят Этический кодекс российского фармацевта, провозгласивший главную цель профессиональной деятельности фармацевтов — всегда помнить об обязанности сохранять человеческую жизнь. Главное условие фармацевтической деятельности — всегда поддерживать высочайший профессиональный уровень, а также обязанности, права и ответственность фармацевтов за нарушение профессиональной этики.

 Фармацевтическая деонтология имеет свои направления и включает взаимоотношения: 1) фармацевта с обществом; 2) фармацевта с врачом; 3) фармацевта с больным; 4) фармацевта с фармацевтом. Эти направления нашли отражение в Этическом кодексе фармацевтического работника России, разработанном в ММА им. И. М. Сеченова коллективом под руководством профессора П. В. Лопатина [2]

Фармацевтическая деонтология - это наука о долге работников, об отношении их к своим профессиональным обязанностям. Данная наука дает специалистам не только те знания, которые необходимы для выполнения функционально-должностных обязанностей, но и те, которые вытекают из общественной ценности профессии провизора (фармацевта).[3]

Фармацевтическая деонтология-это наука, которая изучает профессиональный долг и фармацевтические обязанности фармацевтических работников, предоставляет знания для реализации должностных обязанностей и помогает определять общественную ценность профессии фармацевта и провизора. [4] В любом случае, смысл этих определений однозначен и понятен каждому фармацевтическому работнику.

Даже испытывая высокую психологическую нагрузку, фармацевтические работники должны соответствовать «Этическому кодексу фармацевта». Психологическими требованиями для таких работников являются:

- уравновешенность,

- собранность,

- скорость реакции,

- хорошая память,

- внимание и наблюдательность.

- участие, сочувствие, сопереживание, доброта.

Конечно же, любовь к своей профессии будет важной составляющей облика любого работника аптеки.

Все эти качества будут способствовать спокойной и мирной обстановке в аптеке при общении с покупателями, а также помогут сохранить и внутреннее состояние аптечных работников в хорошем здравии и спокойствии.

Можно утверждать, что и на законодательном уровне деонтология закреплена в некоторых нормативных актах. Как, например, Министерством Труда и Социальной защиты РФ был утвержден приказ от 31 мая 2021 года N 349н «Об утверждении профессионального стандарта "Фармацевт", в котором законодательно были закреплены следующие трудовые действия фармацевтического работника:

-выявление потребностей граждан - посетителей аптечной организации в лекарственных средствах и товарах аптечного ассортимента.

-предоставление гражданам информации о правилах отпуска лекарственных препаратов (по рецепту медицинского работника и без рецепта).

-консультирование граждан об имеющихся в продаже лекарственных препаратах, в том числе о наличии других торговых наименований в рамках одного международного непатентованного наименования и ценах на них, о порядке применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе о способах приема, режимах дозирования, терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях.

-оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента с учетом их возможного взаимодействия и совместимости с другими лекарственными препаратами.

-оказание консультативной помощи по эксплуатации медицинских изделий в домашних условиях с учетом технической и эксплуатационной документации производителя (изготовителя) на медицинские изделия.

Оказывая фармацевтическое консультирование, любому фармацевту будет легче, проще, интересней, если это пройдет в спокойной и дружеской беседе без повышенных тонов и нервозности. Конечно, психологическое спокойствие не дается каждому с рождением, поэтому необходимо вырабатывать это, стараться как можно больше читать специальной литературы по этому вопросу, заниматься на различных тренингах, немаловажно и знание нормативных документов.

Важность освоения принципов фармацевтической этики и деонтологии лежит в основе формирования облика фармацевтического работника, в частности фармацевта в любом СПО. Защищенность от конфликтов, агрессии, непонимания как со стороны покупателей, так и со стороны коллектива - это все в руках самих будущих фармацевтов. Самое важное - это получить знания, умения, навыки, а кроме того заниматься саморазвитием.

Библиографический список

1. Этические и деонтологические аспекты фармацевтической деятельности. Слюсар О.И., Абузарова М.Р., Алексеев К.В., Погабало А.В., Федина Е.А.

2. E-tika-i-deontologiyalektsiya11.pdf (vmedook.ru) https://old.vmedook.ru/wordpress/wp-content/uploads/2014/10/E-tika-i-deontologiyalektsiya11.pdf.

3. Фармацевтическая деонтология (provizor24.ru) https://provizor24.ru/blog/pharm\_deontologia?ysclid=lm8n3lfprh739903003.

4. Фармацевтическая этика и деонтология — основы, этические понятия, проблемы, принципы общения фармацевтов и провизоров (iq-provision.ru) https://iq-provision.ru/articles/etika-obshheniya-s-klientom-v-apteke?ysclid=lm8nfas4c814189668.

5. Министерство труда и социальной защиты РФ Приказ от 31 мая 2021 года N 349н «Об утверждении профессионального стандарта «Фармацевт»».